

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

พรชนัน ภาคพานิชย์*
ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต**

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านทักษะทางการเงิน ได้แก่ บริการของธนาคาร นวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร การใช้บริการธนาคาร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะทางการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง ประชากรทั่วไป ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 385 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้านทักษะทางการเงินที่เกี่ยวกับบริการธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน ความรู้ด้านการใช้บริการของธนาคาร บริการของธนาคาร และนวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

*นักศึกษาศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษาหลัก

1. บทนำ

ทักษะทางการเงินเป็นพื้นฐานสำคัญที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน โดยบทบาทของทักษะทางการเงินนั้นจะถูกนำไปใช้ในด้านต่างๆ เช่น การตัดสินใจทางการเงิน การเข้าถึงบริการทางการเงิน การตัดสินใจและบริหารการลงทุน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในตลาดทุน ผู้ที่มีทักษะทางการเงินดีจะมี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สามารถวางแผนและบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการใช้จ่าย การเก็บออม และการจัดการหนี้สิน ซึ่งเป็นภูมิคุ้มกันทางการเงินสำคัญที่จะช่วยเพิ่มพูน ความมั่งคั่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว สามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้อย่างมั่นคง เช่น การบริหารจัดการหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถของตน และการเตรียมพร้อมสำหรับเข้าสู่วัยเกษียณ ซึ่งนำไปสู่ ความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของประชาชน และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป อย่างไรก็ตาม ประเทศไทย ในปัจจุบันยังมีทักษะทางการเงินไม่เข้มแข็งนัก ประกอบกับสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และสถานะหนี้ครัวเรือนในระดับสูง ซึ่งเป็นความท้าทายที่ต้องก้าวผ่านในระยะต่อไป ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงตระหนักถึงความจำเป็น ในการเร่งส่งเสริมทักษะทางการเงินให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยได้ทำการสำรวจ ทักษะทางการเงินของคนไทย เพื่อให้ทราบพัฒนาการระดับทักษะทางการเงิน ซึ่งใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้เหมาะสมต่อไป (ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย , 2559)

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ได้ให้การส่งเสริมการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาทำธุรกรรมผ่านทาง Mobile banking มากขึ้น เพราะสะดวก รวดเร็วกว่าการใช้งานกับพนักงานสาขา จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้ธุรกรรมการชำระ เงินผ่าน Mobile banking ในปี 2557 จำนวน 6,229,960 ราย มีปริมาณการทำรายการ 109,350 พันล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 1,364 พันล้านบาท และในปี 2558 มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 13,918,815 ราย มีปริมาณการทำรายการ 263,923 พันล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 2,800 พันล้านบาท เติบโตขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 105.8 (ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

กรุงศรีโมบายแอปพลิเคชัน(Krungsri Mobile Application ; KMA) เป็นบริการธนาคารบนมือถือจากธนาคารกรุงศรี ออกแบบอย่างดีที่สุดด้วยความเข้าใจ และคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง ใช้งานง่ายโดยไม่ต้องเรียนรู้ พร้อมให้ทุกเรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย จัดการธุรกรรมต่างได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว ทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชม. ผ่าน Wifi หรือ 3G มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย หากใช้บริการกรุงศรีออนไลน์อยู่แล้ว สามารถล็อกอินได้ด้วยรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านที่มีได้ ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ หรือ

หากเป็นผู้ใช้งานใหม่ สามารถสมัครได้ผ่าน แอปพลิเคชัน , สาขา หรือ ตู้เอทีเอ็มกรุงศรี ทั่วประเทศ ไม่เสียค่าธรรมเนียมการสมัคร และสามารถรับสิทธิพิเศษส่วนลดร้านค้าหรือรับสินค้าฟรี จากกรุงศรีวิเวจอีกด้วย (ที่มา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา , 2562)

จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ประชากรมีความหลากหลายแตกต่างกัน เป็นอย่างมากทั้งด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ รวมไปถึงผู้ที่มีทักษะทางการเงิน และไม่มีทักษะทางการเงิน ประจวบกับในปัจจุบันผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ศึกษาในครั้งต่อไปในอนาคต

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านทักษะทางการเงิน ได้แก่ บริการของธนาคาร นวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร การใช้บริการธนาคาร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะทางการเงินที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

3. สมมติฐานการวิจัย

1) สมมติฐานที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านรายได้มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

2) สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะทางการเงิน

สมมติฐานที่ 6 : ปัจจัยด้านความรู้ด้านบริการของธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 7 : ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 8 : ปัจจัยด้านการใช้บริการธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรทั่วไป ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 385 คน โดยเป็นการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้รูปแบบของแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย 2 ส่วน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

ปัจจัยด้านทักษะทางการเงินเกี่ยวกับความรู้ทางการเงินของบริการธนาคาร

พาณิชย์

- ความรู้ด้านบริการของธนาคาร
- นวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร
- การใช้บริการธนาคาร

2) ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

3) ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ.2562 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ.2562

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คาดว่า จะได้รับประโยชน์ดังนี้

- 1) เป็นแนวทางในการพัฒนาระดับทักษะทางการเงินของผู้ใช้บริการให้ปรับตัวเพิ่มต่อไป
- 2) เป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการธนาคารในการกำหนดนโยบายส่งเสริมทักษะทางการเงิน ได้อย่างเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ

6. ระเบียบวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices) ในลักษณะปลายปิด และเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านทักษะทางการเงินที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับ ความเห็น ออกเป็น 5 ระดับจากน้อยไปมาก (Likert scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การแปลความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลางน้อย
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยเป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices) ในลักษณะปลายปิด และเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

7. ผลการศึกษา

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น เพศชายร้อยละ 46.23 เพศหญิงร้อยละ 53.77 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.17 ระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.38 และ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.19 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.68

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทักษะทางการเงิน

ปัจจัยด้านความรู้ด้านบริการของธนาคาร กลุ่มผู้ใช้บริการ มีความรู้ทางการเงินเกี่ยวกับบริการของธนาคาร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร กลุ่มผู้ใช้บริการ มีความรู้ทางการเงินเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80

ปัจจัยด้านการใช้บริการของธนาคาร กลุ่มผู้ใช้บริการ มีความรู้ทางการเงินเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคาร

พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านความถี่ในการใช้งานในแต่ละสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างใช้งานมากที่สุด โดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.57 ด้านระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง ใช้เวลา โดยเฉลี่ย 1-5 นาที เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 35.32 ในด้านของช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างใช้งานช่วงเวลา 18.01 น. - 24.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 รูปแบบการใช้งานที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 57.40

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านการใช้บริการของธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จากผลการวิจัย สรุปว่า ปัจจัยด้านการใช้บริการของธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ญรัณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 อธิบายว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินภาค 3 และ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ทศนีย์ สระสารานู (2555) พฤติกรรมของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อธิบายว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร

2. ผลการศึกษาปัจจัยด้านทักษะทางการเงินเกี่ยวกับความรู้ทางการเงินของบริการธนาคารพาณิชย์ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยด้าน ความรู้ด้านบริการของธนาคาร นวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร และการใช้บริการธนาคาร มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ปิยพร พันธุ์ผล (2559) ศึกษาเรื่อง ความรู้ทางการเงินและความอยู่ดีมีสุขทางการเงินของพนักงานในสถาบันการเงิน อธิบายว่า ความรู้ทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความอยู่ดีมีสุขทางการเงิน

9. ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

1. จากงานวิจัยข้างต้นควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัดด้วย เพื่อศึกษาว่า ผลการวิจัยที่ได้มีความเหมือนหรือแตกต่างกับงานวิจัยข้างต้นหรือไม่ และมีปัจจัยอื่นอันใดที่ส่งต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ที่นอกเหนือจากงานวิจัยที่ศึกษา เพื่อให้ธนาคารนำผลการวิจัยที่ได้ไป ศึกษาเพิ่มเติม และพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการบริการว่า ผู้ใช้บริการเลือก และไม่เลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เนื่องจากสาเหตุใด เพื่อให้ธนาคารนำผล การศึกษาที่ได้ไปวางกลยุทธ์ในลำดับต่อไป

10. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึง ท่านคณะกรรมการที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการและให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อย่างมากกับ งานวิจัยฉบับนี้ ส่งผลให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมถึง กำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัว รุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ส่งผลให้งานวิจัย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ทั้งธนาคาร ตลอดจนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ทั้งนี้ หากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับความผิดพลาดไว้แต่เพียงผู้เดียว

บรรณานุกรม

- ปานแก้วตา ลัดนาวานิช และวิลาวัณย์ ดิงไตรย์ภพ. (2561). ทักษะทางการเงินของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมืองในเขตลุ่มน้ำ ปากพนัง (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์).
- วิไล เอื้อปิยฉัตร. (2560). ความรู้ทางการเงิน ตัวกำหนดและผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมการออม (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ดร.ชา รัตนดำรงอักษร และ ชำนาญ เงินดี. (2560) การศึกษาทักษะทางการเงินของผู้ประกอบการค้าขายแดนกรณีศึกษาผู้ประกอบการในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยอง (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น).
- ปิยพร พันธุ์ผล. (2559). ความรู้ทางการเงินและความอยู่ดีมีสุขทางการเงินของพนักงานในสถาบันการเงิน กรณีศึกษาจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- คุณวิศกรณ์ ศิริวรรณ. (2558). ศึกษาการวัดระดับทักษะทางการเงินกับการมีส่วนร่วมในตลาดทุน (คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- วิรัชฐา อภัยนนท์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปัทมา มานะกิจเจริญ. (2555). พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันใน สมาร์ทโฟนของเจเนอเรชั่นวาย (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ทัศนีย์ สระสาราณ. (2555) พฤติกรรมของลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).

- พรพรรณ ช่างาเนียม. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์).
- อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งาน ธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์).
- ธันว์รัฐ ธีระวิทย์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- รัฐวิชัย พัฒนจิระรุ่ง. (2557). ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (The Theory of Consumer Behavior) (บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร) สืบค้นได้จาก <http://poundtv5.blogspot.com/2014/10/theory-of-consumer-behavior.html>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สรุปผลการสำรวจทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) และแนวทางการดำเนินการของ ธปท. สืบค้นได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/Activities/Documents/Article_23Aug2018_1.pdf
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2562). Krungsri Mobile Application เปลี่ยนการทำธุรกรรมบนมือถือให้เป็นเรื่องง่าย สืบค้นได้จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/PersonalBanking/krungsri-online/kma.html>
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2562). บริการสินเชื่อกรุงศรี FIN สืบค้นได้จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-ifin.html>
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2562). ผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคาร สืบค้นได้จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/PersonalBanking/DepositProducts/CurrentAccount.html>